

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN *TELLER*  
GUNA MENCAPAI KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK,  
UNIT TELUK DALAM BANJARMASIN**

**Novi Shintia<sup>1)</sup>, Putri Rizki Handayani<sup>2)</sup>**

Program Studi Administrasi Bisnis,  
Politeknik Negeri Banjarmasin

E-mail: <sup>1)</sup>Novi\_shintia@yahoo.co.id, <sup>2)</sup>putririzkih28@gmail.com

***Abstract***

*The aim of this studies is to understand how teller-service at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam in Banjarmasin related to service that should be provide at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Teluk Dalam Unit Banjarmasin. The research method used qualitative with the form of descriptive research. Data source used is primary data and secondary data. Variables used in this study are independent and dependent variables. Data collection techniques in this study by means of observation, questionnaires, and documentation. Technical analysis of data that the authors use is qualitative by linking the theory relevant to the problem under study to be understood and used as the basis for solving the problem. The results of this study show that customers in PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Teluk Dalam Unit in Banjarmasin are at the point of satisfaction, it can be seen from tangible aspects that strongly agree as much as 44%, empathy aspect agree as much as 36%, reability aspects agree as much 52%, responsiveness aspect agreed as much as 51%, and on assurance aspect agreed as much as 43%.*

***Keywords:*** *Quality of Service, Teller, and Customer.*

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara layanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin selama ini dan untuk mengetahui penerapan layanan *teller* yang seharusnya ada pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan bentuk penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan dependen. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknis analisis data yang penulis gunakan adalah kualitatif dengan menghubungkan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti untuk dipahami dan digunakan sebagai dasar penyelesaian masalah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin berada pada titik puas, hal itu dapat dilihat dari aspek *tangible* yang sangat setuju sebanyak 44%, aspek *emphaty* setuju sebanyak 36%, aspek *reability* setuju sebanyak 52%, aspek *responsiveness* setuju sebanyak 51%, dan pada aspek *assurance* setuju sebanyak 43%.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, *Teller*, dan Nasabah.

## PENDAHULUAN

Permasalahan masih banyak terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam hal layanan transaksi lewat *Teller*, misalnya *Teller* berpenampilan kurang bersih dan rapi, *Teller* kurang ramah dalam pelayanan, *Teller* kurang cepat dalam memberikan pelayanan yang disebabkan oleh koneksi jaringan yang buruk, *Teller* kurang memberikan perhatian, *Teller* kurang memahami kebutuhan nasabah, *Teller* sering membuat kesalahan pada saat pelayanan, *Teller* belum bisa melayani tepat waktu, *Teller* kurang tanggap dalam melayani, *Teller* kurang sigap menangani keluhan nasabah, *Teller* kurang menguasai pengetahuan mengenai bank, *Teller* kurang sabar dalam pelayanan.

### a. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara layanan *Teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Teluk Dalam Banjarmasin selama ini?
2. Bagaimana penerapan layanan *Teller* yang seharusnya ada pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Teluk Dalam Banjarmasin?

### b. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui cara layanan *Teller* pada PT Bank Rakyat

Indonesia Unit Teluk Dalam Banjarmasin selama ini.

2. Untuk mengetahui penerapan layanan *Teller* yang seharusnya ada pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Teluk Dalam Banjarmasin.

### c. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Sebagai pengembangan ilmu peningkatan kualitas pelayanan *Teller*.
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian berikutnya.
2. Manfaat Praktis:
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan acuan kepada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Unit Teluk Dalam Banjarmasin.
  - b. Sebagai referensi dalam pemecahan atas permasalahan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan *Teller* guna mencapai kepuasan nasabah.

## 3. LANDASAN TEORI

Pengertian bank (dalam Kasmir, 2014:24) menurut Undang-undang RI Nomor 1998 tentang perbankan, yang

dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.

Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat

adalah seperti giro, tabungan, sertifikat deposito, dan deposito berjangka.

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit (*lending*).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*) dan memberikan jasa-jasa lainnya. Menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank, sedangkan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung untuk kelancaran kegiatan utama tersebut.

Karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut (Fandy Tjiptono, 2016:28) :

1. *Intangibility* (tidak berwujud). Jasa bersifat *intangible* artinya, jasa tidak terlihat, tidak dapat dicium, didengar, diraba atau dicoba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Penilaian untuk kualitas jasa sebelum dan sesudah pembelian

- lebih sulit dibandingkan dengan barang, karena jasa itu bersifat *intangible* atau tidak berwujud.
2. *Heterogenity* (keragaman). Jasa bersifat sangat *variable* artinya bentuk, kualitas dan jenis sangat beraneka ragam, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
  3. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan). Barang pada umumnya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa.
  4. *Perishability* (tidak tahan lama). Karakteristik jasa ini merupakan komoditas yang tidak tahan lama tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

### **Kualias Pelayanan**

Segi pelayanan sangatlah penting diperhatikan dalam menghadapi persaingan antar bank yang semakin ketat. Karena hal tersebut merupakan

salah satu syarat bagi kesuksesan perusahaan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak yang baik juga kedalam suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, masyarakat akan lebih banyak menabung pada perusahaan tersebut jika merasa kualitas yang diberikan membuat nasabah merasa nyaman serta akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para nasabahnya. Dalam penelitian Parasuraman, dkk telah mengembangkan suatu alat ukur dari kualitas pelayanan yang disebut SERVQUAL, dimana didalamnya terdapat variabel dari kualitas layanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pada penelitian awal, yaitu tahun 1985, mereka mengungkapkan bahwa terdapat sepuluh variabel yang digunakan pelanggan dalam mengukur dan menilai kualitas pelayanan.

Sepuluh variabel tersebut adalah:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Communication*
5. *Credibility*
6. *Security*
7. *Competence*
8. *Courtesy*

9. *Understanding/knowing customers*
- 10 dan *Access*.

Pada penelitian berikutnya tahun 1988 mereka membaginya menjadi lima, yaitu:

1. *Tangibles*
2. *Emphaty*
3. *Reliability*
4. *Responsiveness*
5. dan *Assurance*.

Kelima variabel tersebut oleh penelitian dinyatakan dapat mewakili keseluruhan variabel yang telah dikonsep sebelumnya.

#### 1. *Tangible*

*Tangible* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya. (Parasuraman, dkk 1988). Pada sebuah bank, *tangible* dapat dipengaruhi oleh kondisi bangunan yang baik, kenyamanan ruangan bank, penampilan karyawan, serta

kelengkapan peralatan dan teknologi yang digunakan akan memberikan rasa nyaman bagi nasabah saat melakukan transaksi. Selain itu, penampilan karyawan bank yang baik dan sopan akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani serta kelengkapan, kecanggihan dan keakuratan peralatan dan teknologi yang digunakan dalam mmemberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.

#### 2. *Empathy*

*Empathy* berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. (Parasuraman, dkk 1988). *Empathy* lebih mengacu pada perhatian atau kepedulian karyawan kepada nasabah, ini berarti bank diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

#### 3. *Reliability*

*Reliability* merupakan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (Parasuraman, dkk 1988). Suatu bank

dikatakan reliabel apabila petugas *teller* tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, jika pelayanan pada nasabah sesuai dapat dikatakan kemampuan petugas *teller* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah baik. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

#### 4. *Responsiveness*

*Responsiveness* merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. (Parasuraman, dkk 1988). *Responsiveness* menuntut karyawan bank untuk dapat cepat dan tanggap dalam pemberian layanan pada nasabah, sigap dalam menangani keluhan para nasabah, dan pemberian penjelasan yang cepat kepada nasabah. Misalkan saat nasabah memerlukan informasi seperti yang diperlukan nasabah dengan cepat dan sigap dan mailing transaksi slip dengan segera.

#### 5. *Assurance*

*Assurance* disini merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan

kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. (Parasuraman, dkk 1988). Dalam *assurance* terdapat beberapa komponen yang meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Hal ini berkaitan dengan kemampuan petugas bank dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah, sehingga nasabah memiliki kepercayaan dan rasa aman saat melakukan transaksi. Pengetahuan dalam memberikan layanan juga sangat diperlukann, sehingga petugas bank harus menguasai betul posisi kerja yang dijalankan. *Assurance* diukur berdasarkan pengetahuan karyawan akan produk, keramahan karyawan, rasa aman dan percaya menggunakan jasa bank.

#### 4. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan bentuk deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan yang beralamat di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin. Sedangkan sampelnya berjumlah

sebanyak 50 orang responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan langsung dari objek penelitian, sedangkan data sekunder didapat dari tabel –tabel data yang diperoleh dari instansi. Variabel penelitian dalam penelitian ini ada 2, variabel bebas yaitu peningkatan kualitas layanan *teller*. Sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Terknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan teknik dokumentasi. Terknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis non statistik, dengan cara menghubungkan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti untuk dipahami dan digunakan sebagai dasar penyelesaian masalah.

## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.21  
Bukti Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin pada Aspek *Tangible*

| No                | Pertanyaan                              | SS         | S          | RR         | TS         | STS       | Jumlah      |
|-------------------|---|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| 1                 | Teller berpenampilan bersih dan rapi    | 34         | 9          | 5          | 2          | 0         | 50          |
| 2                 | Teller ramah dalam memberikan pelayanan | 27         | 16         | 4          | 3          | 0         | 50          |
| 3                 | Teller cepat dalam memberikan pelayanan | 5          | 11         | 7          | 26         | 1         | 50          |
| <b>Jumlah</b>     |   | <b>66</b>  | <b>36</b>  | <b>16</b>  | <b>31</b>  | <b>1</b>  | <b>150</b>  |
| <b>Persentase</b> |   | <b>44%</b> | <b>24%</b> | <b>10%</b> | <b>21%</b> | <b>1%</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data diolah tahun 2017

Tabel 4.22  
Bukti Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin pada Aspek *Empathy*

| No                | Pertanyaan  | SS         | S          | RR         | TS         | STS       | Jumlah      |
|-------------------|---|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| 1                 | Teller memberikan perhatian dalam setiap permasalahan dan keluhan nasabah | 10         | 18         | 13         | 9          | 0         | 50          |
| 2                 | Teller memahami kebutuhan dan keinginan nasabah                           | 15         | 18         | 14         | 3          | 0         | 50          |
| <b>Jumlah</b>     |   | <b>25</b>  | <b>36</b>  | <b>27</b>  | <b>12</b>  | <b>0</b>  | <b>100</b>  |
| <b>Persentase</b> |   | <b>25%</b> | <b>36%</b> | <b>27%</b> | <b>12%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data diolah tahun 2017

Tabel 4.23  
Bukti Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin pada Aspek *Reliability*

| No                | Pertanyaan  | SS         | S          | RR         | TS         | STS       | Jumlah      |
|-------------------|---|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| 1                 | Teller tidak membuat kesalahan dalam melayani             | 7          | 24         | 10         | 9          | 0         | 50          |
| 2                 | Teller melayani tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan | 15         | 28         | 5          | 1          | 1         | 50          |
| <b>Jumlah</b>     |   | <b>22</b>  | <b>52</b>  | <b>15</b>  | <b>10</b>  | <b>1</b>  | <b>100</b>  |
| <b>Persentase</b> |   | <b>22%</b> | <b>52%</b> | <b>15%</b> | <b>10%</b> | <b>2%</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data diolah tahun 2017

Tabel 4.24  
Bukti Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin pada Aspek *Responsiveness*

| No                | Pertanyaan                                   | SS         | S          | RR         | TS        | STS       | Jumlah      |
|-------------------|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| 1                 | Teller selalu tanggap dalam melayani         | 7          | 29         | 11         | 3         | 0         | 50          |
| 2                 | Teller sigap dalam menangani keluhan nasabah | 14         | 22         | 10         | 4         | 0         | 50          |
| <b>Jumlah</b>     |  | <b>21</b>  | <b>51</b>  | <b>21</b>  | <b>7</b>  | <b>0</b>  | <b>100</b>  |
| <b>Persentase</b> |  | <b>21%</b> | <b>51%</b> | <b>21%</b> | <b>7%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data diolah tahun 2017

Tabel 4.25  
Bukti Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin pada Aspek *Assurance*

| No                | Pertanyaan  | SS         | S          | RR         | TS        | STS       | Jumlah      |
|-------------------|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| 1                 | Teller mempunyai pengetahuan yang luas mengenai perbankan | 11         | 14         | 19         | 5         | 1         | 50          |
| 2                 | Teller sabar dalam melayani nasabah                       | 10         | 29         | 9          | 2         | 0         | 50          |
| <b>Jumlah</b>     |   | <b>21</b>  | <b>43</b>  | <b>28</b>  | <b>7</b>  | <b>1</b>  | <b>100</b>  |
| <b>Persentase</b> |   | <b>21%</b> | <b>43%</b> | <b>28%</b> | <b>7%</b> | <b>1%</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Data diolah tahun 2017

### a. ANALISIS PERMASALAHAN

Berdasarkan rumusan masalah tentang pelayanan *teller* yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam

Banjarmasin untuk membuat nasabah merasa puas dengan memberikan pelayanan *teller* yang baik. Namun, ternyata masih banyak terdapat beberapa pelayanan *teller* yang masih belum memuaskan nasabahnya. Hal itu terlihat dari tanggapan nasabah/responden dari kuesioner yang telah diisi.

Hal-hal yang menyebabkan terjadinya keluhan dan ketidakpuasan pada nasabah ialah sebagai berikut :

1. *Teller* berpenampilan kurang bersih dan rapi
2. *Teller* kurang ramah dalam memberikan pelayanan
3. *Teller* kurang cepat dalam memberikan pelayanan
4. *Teller* kurang memberikan perhatian dalam setiap permasalahan dan keluhan nasabah
5. *Teller* kurang memahami kebutuhan dan keinginan nasabah
6. *Teller* sering membuat kesalahan pada saat melayani
7. *Teller* belum bisa melayani dengan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan
8. *Teller* kurang tanggap dalam melayani nasabah
9. *Teller* kurang sigap dalam menangani setiap keluhan nasabah

10. *Teller* kurang menguasai pengetahuan mengenai perbankan
11. *Teller* kurang sabar dalam melayani nasabah

Dalam mengatasi dan memperbaiki kinerja pelayanan *teller* yang telah ada tentunya tidaklah mudah, perlu adanya kesadaran dan kerjasama yang baik dari pihak-pihak yang terkait dan berkepentingan untuk mengatasi masalah yang dihadapi tersebut.

#### **b. Pemecahan Masalah**

Dari 50 orang responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian mengindikasikan bahwa masih terdapat nasabah yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin. Kualitas pelayanan *teller* yang lebih baik lagi dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Untuk mencapai hal tersebut memang tidaklah mudah, namun hal tersebut bisa dijadikan acuan bagi pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam untuk meningkatkan kualitas layanan *teller* yang telah ada.

Dilihat dari tabel 4.21 bukti kepuasan nasabah terhadap aspek *tangible* yang penulis simpulkan dari

secara keseluruhan point-point yang sudah diuraikan sebelumnya yaitu sebanyak 44% menjawab sangat setuju, 24% menjawab setuju, 10% menjawab ragu, 21% menjawab tidak setuju dan 1% menjawab sangat tidak setuju. Dari hal itu dapat disimpulkan nasabah berada pada titik puas namun masih ada beberapa nasabah merasakan ragu dan tidak setuju terhadap layanan *teller*, itu berarti cara layanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin masih belum maksimal 100%.

Pada tabel 4.22 bukti kepuasan nasabah terhadap aspek *emphaty* dapat disimpulkan dari secara keseluruhan point-point yang sudah diuraikan sebelumnya yaitu 25% menjawab sangat setuju, 36% menjawab setuju, 27% menjawab ragu, 12% menjawab tidak setuju. Dari hal tersebut dapat disimpulkan nasabah berada pada titik puas namun masih ada beberapa nasabah merasakan ragu dan tidak setuju terhadap layanan *teller*, itu berarti cara layanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin masih belum maksimal 100%.

Pada tabel 4.23 bukti kepuasan nasabah terhadap aspek *reliability* dapat

disimpulkan dari secara keseluruhan point-point yang sudah diuraikan sebelumnya yaitu 22% menjawab sangat setuju, 52% menjawab setuju, 15% menjawab ragu, 10% menjawab tidak setuju, dan 2% menjawab sangat tidak setuju. Dari hal tersebut dapat disimpulkan nasabah berada pada titik puas namun masih ada beberapa nasabah merasakan ragu dan tidak setuju terhadap layanan *teller*, itu berarti cara layanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin masih belum maksimal 100%.

Pada tabel 4.24 bukti kepuasan nasabah terhadap aspek *responsiveness* dapat disimpulkan dari secara keseluruhan point-point yang sudah diuraikan sebelumnya yaitu 21% menjawab sangat setuju, 51% menjawab setuju, 21% menjawab ragu, 7% menjawab tidak setuju. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah berada pada titik puas namun masih ada beberapa nasabah merasakan ragu dan tidak setuju terhadap layanan *teller*, itu berarti cara layanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin masih belum maksimal 100%.

Pada tabel 4.25 bukti kepuasan nasabah terhadap aspek *assurance* dapat disimpulkan dari secara keseluruhan point-point yang sudah diuraikan sebelumnya yaitu 21% menjawab sangat setuju, 43% menjawab setuju, 28% menjawab ragu, 7% menjawab tidak setuju, dan 1% menjawab sangat tidak setuju. Dari hal tersebut dapat disimpulkan nasabah berada pada titik puas namun masih ada beberapa nasabah merasakan ragu dan tidak setuju terhadap layanan *teller*, itu berarti cara layanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin masih belum maksimal 100%.

Agar kepuasan seluruh nasabah terpenuhi, penerapan layanan *teller* yang seharusnya ada pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin ialah dengan meningkatkan kualitas kinerja layanan *teller* menggunakan TERRA (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*).

Meningkatkan layanan *teller* dengan menggunakan dimensi kualitas jasa TERRA, yaitu :

1. *Tangible* (Bentuk fisik) terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *tangible*

berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena *tangible* salah satu faktor untuk membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang didapatkannya. Bukti bentuk fisik dari layanan *teller* pada penelitian Fisik) terhadap penulis di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin ialah berpenampilan bersih dan rapi, bersikap ramah dan cepat dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian penulis, menurut responden semuanya perlu diperbaiki. Untuk aspek pertama adalah penampilan *teller* yang kurang bersih dan rapi menurut responden. Dalam mengatasi permasalahan ini maka Kepala Unit perlu memeriksa penampilan *teller* secara berkala, misalnya setiap paginya sebelum pelayanan dimulai, lalu pada siang hari setelah selesai istirahat sebelum pelayanan dimulai kembali, agar penampilan *teller* tetap sesuai dengan standar bank yang telah ada. Aspek kedua ialah *teller* kurang ramah dalam memberikan pelayanan menurut responden. Keramahan wajah, sikap, serta tutur kata dalam pelayanan adalah hal yang terpenting bagi seorang teller,

dalam hal ini diperlukan pelatihan kepribadian diri, agar *teller* bisa mengendalikan diri dari segala situasi yang dihadapi nantinya. Keramahan seorang *teller* dapat memberikan rasa puas pada nasabah. Dan aspek yang ketiga adalah *teller* kurang cepat dalam melayani nasabah menurut responden. Penyebab terjadinya *teller* kurang cepat dalam melayani nasabah ialah dikarenakan koneksi jaringan layanan yang buruk sehingga mempengaruhi kecepatan kinerja layanan *teller*, dalam mengatasi permasalahan ini hal yang harus dilakukan oleh pihak bank ialah memperbaharui koneksi jaringan layanan, agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal.

2. *Empathy* (Perhatian) terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena *emphaty* merupakan salah satu faktor untuk membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang didapatkannya. Bukti perhatian dari layanan *teller* pada penelitian penulis di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin ialah *teller* memberikan perhatian dalam permasalahan dan

keluhan nasabah dan *teller* memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Dari hasil penelitian penulis, menurut responden kedua aspek tersebut masih perlu diperbaiki. Untuk aspek yang pertama *teller* kurang memberikan perhatian dalam setiap permasalahan dan keluhan nasabah menurut responden. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlunya kesadaran dari *teller* untuk lebih simpatik terhadap setiap permasalahan dan keluhan nasabah, sehingga nasabah merasa lebih diperhatikan dan tentunya nasabah akan merasa lebih puas. Aspek kedua adalah *teller* kurang memahami kebutuhan dan keinginan nasabah menurut responden. Dalam mengatasi hal ini yang dapat dilakukan *teller* ialah harus lebih memperhatikan dan mendengarkan secara seksama apa yang dibutuhkan oleh nasabah, sehingga kebutuhan dan keinginan nasabah terpenuhi.

3. *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena *reliability* merupakan salah satu faktor untuk membuat nasabah merasa puas

dengan layanan yang didapatkannya. Bukti keandalan dari layanan *teller* pada penelitian penulis di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin ialah *teller* tidak membuat kesalahan dalam melayani dan *teller* tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Menurut responden dari hasil penelitian penulis, semuanya perlu diperbaiki. Untuk aspek yang pertama adalah *teller* sering membuat kesalahan pada saat melayani menurut responden. Dalam mengatasi hal ini pihak bank harus memberikan pelatihan kepada *teller* agar kedepannya tidak melakukan kesalahan pada saat memberikan pelayanan. Dan aspek kedua adalah *teller* belum bisa melayani dengan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan menurut responden. Hal yang harus dilakukan ialah *teller* harus berada 30 menit sebelum dimulainya kembali pelayanan, hal ini untuk mencegah keterlambatan pelayanan yang akan diberikan oleh *teller*, karena jika bank sudah menetapkan waktu untuk dimulainya kembali pelayanan namun pada jam tersebut belum juga dimulai pelayanan maka nasabah akan kesal

dan kecewa, hal tersebut dapat membuat nasabah lari ke bank pesaing.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena *responsiveness* adalah salah satu faktor untuk membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang didapatkannya. Bukti daya tanggap dari layanan *teller* pada penelitian penulis di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin adalah *teller* selalu tanggap dalam melayani nasabah dan *teller* sigap dalam menanggapi setiap keluhan nasabah. Menurut responden dari hasil penelitian yang didapat, semuanya masih perlu diperbaiki. Aspek yang pertama ialah *teller* kurang tanggap dalam melayani nasabah menurut responden. Dalam hal ini pemecahan permasalahannya ialah *teller* harus lebih seksama dalam mendengarkan nasabah, sehingga *teller* lebih tanggap dan tahu apa yang dibutuhkan nasabah. Aspek yang kedua ialah *teller* kurang sigap dalam menangani setiap keluhan nasabah menurut responden. Dalam hal ini pemecahan

permasalahannya ialah Kepala Unit harus memberikan arahan kepada *teller* bagaimana caranya agar *teller* lebih sigap dalam menangani nasabah, *teller* juga harus lebih memahami lagi apa yang diinginkan nasabah dalam setiap keluhannya.

5. *Assurance* (Jaminan) terhadap kepuasan nasabah. Dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karena *assurance* adalah salah satu faktor untuk membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang didapatkannya. Bukti *assurance* dari layanan *teller* pada penelitian penulis di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin ialah *teller* mempunyai pengetahuan yang luas mengenai perbankan dan *teller* sabar dalam melayani. Hasil dari penelitian penulis, menurut responden semuanya perlu diperbaiki. Aspek pertama ialah *teller* kurang menguasai pengetahuan mengenai perbankan menurut responden. Untuk mengatasi permasalahan tersebut ialah *teller* harus diberikan pelatihan mengenai perbankan dan lebih banyak belajar lagi mengenai perbankan. Aspek kedua ialah *teller* kurang sabar dalam

melayani nasabah. Dalam hal ini pemecahan permasalahan yang harus dilakukan ialah Kepala Unit harus menegur *teller* agar lebih sabar dalam memberikan pelayanan dan memberikan arahan kepada *teller* bagaimana cara menghadapi nasabah.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan merupakan sebuah lembaga keuangan yang menghimpun dana dan menyalurkan dana, serta jasa-jasa lainnya. Alamat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin adalah di Jalan Soetoyo S No. 114 Banjarmasin.
2. Struktur organisasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin adalah struktur organisasi garis/lini, yaitu struktur organisasi dimana

- pelimpahan wewenang langsung secara vertical dan sepenuhnya dari pimpinan terhadap bawahannya.
3. *Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Dan tugas seorang *teller* secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai. Agar kepuasan seluruh nasabah terpenuhi, penerapan layanan *teller* yang seharusnya dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin ialah dengan meningkatkan kualitas kinerja layanan *teller* menggunakan TERRA (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*).
  4. Hasil penelitian kuesioner dari 50 orang responden terhadap kualitas pelayanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin adalah nasabah berada pada titik

puas, hal ini dapat dilihat dari keseluruhan aspek *tangible* yang menyatakan sangat setuju sebesar 44%, aspek *emphaty* yang menyatakan setuju sebesar 36%, aspek *reliability* yang menyatakan setuju sebesar 52%, aspek *responsiveness* yang menyatakan setuju sebesar 51%, dan aspek *assurance* yang menyatakan setuju sebesar 43%.

### Saran

Adapun saran-saran yang penulis berikan dalam usaha membantu meningkatkan layanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin yaitu :

1. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin hendaknya melakukan pengukuran kepuasan nasabah yang dilakukan secara berkala pertahunnya dengan cara membagikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin, agar faktor penyebab ketidakpuasan nasabah yang dirasakan nasabah dapat diatasi kedepannya.

2. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin dapat mempertimbangkan untuk menggunakan TERRA (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*) guna meningkatkan kualitas layanan *teller* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan tercapainya seluruh kepuasan nasabah.

Mencapai Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Veteran. Banjarmasin: Politeknik Negeri Banjarmasin Jurusan Administrasi Bisnis.

[http://jesika-cerberus.blogspot.co.id/2010/11/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-pt\\_23.html](http://jesika-cerberus.blogspot.co.id/2010/11/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-pt_23.html)

[www.pelajaran.co.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html](http://www.pelajaran.co.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html)

[administrasidanmanajemen.blogspot.co.id/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html](http://administrasidanmanajemen.blogspot.co.id/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html)

## 5. REFERENSI

- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Safitri, Firda Khaina. 2015. Peningkatan Kualitas Layanan *Teller* Guna Memenuhi Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Pramuka. Banjarmasin: Politeknik Negeri Banjarmasin Jurusan Administrasi Bisnis
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wahyuni, Desi. 2016. Peningkatan Kualitas Pelayanan *Teller* Untuk